



Северо-Западный  
ЦЕНТР ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ  
**ЛАБОРАТОРИЯ**

196158, г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 28, литер А, пом.21-Н, каб.22  
Тел./Факс: (812) 600-47-12  
[www.cdmed.ru](http://www.cdmed.ru); e-mail: [info@cdmed.ru](mailto:info@cdmed.ru)  
ИНН 7813316148, КПП 781001001  
ОГРН 1057810089523

СТО-СМК-РК-10-01-14-[2019]

## Политика и цели в области качества

Руководство АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ЦЕНТР ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ» (далее – АО «СЗЦДМ») определило для себя и своих сотрудников ответственность за реализацию следующей политики: **определение понятия качества как основы для экономического и технического развития АО «СЗЦДМ», постоянного совершенствования своей деятельности.**

Наша Политика в области качества ориентирована на достижение и поддержание высокого организационного и технического уровня деятельности и, тем самым, создание репутации надежного партнера, обеспечивающего безупречное выполнение требований Заказчика по всему заявленному спектру работ и услуг, а также получение объективных, достоверных и точных результатов исследований.

Мы выбираем своей стратегией максимальную ориентированность на предвосхищение ожиданий и выполнение требований Заказчика, применяя при этом гибкость в управлении на всех этапах оказания услуги и привлечение к решению задач в области качества всех сотрудников компании.

Руководство АО «СЗЦДМ» определяет основные цели:

- 1) оказание медицинских и лабораторных услуг в полном соответствии с требованиями, установленными в нормативной документации, с гарантированной точностью, достоверностью и объективностью;
- 2) обеспечение соответствия качества услуг их диагностическому критерию, научной обоснованности применения тестов и своевременности оказания услуги при адекватной ценовой политике;
- 3) проведение стабильной конкурентной политики среди организаций, оказывающих аналогичные услуги на территории тех субъектов Российской Федерации, где представлена деятельность компании.

Для достижения поставленных целей подразделения АО «СЗЦДМ» решают следующие задачи:

- привлечение квалифицированных сотрудников и систематическое повышение уровня их специальной подготовки и профессиональной компетентности;
- удовлетворение требований и ожиданий Заказчиков к качеству и срокам проведения работ по лабораторной диагностике, обеспечение доверия потребителей к надежности, точности и объективности полученных результатов;
- выполнение услуг со стабильным качеством независимо от их объемов и заявленной стоимости;
- создание и поддержание необходимых и достаточных условий, обеспечивающих своевременное получение достоверных, объективно обоснованных сведений о результатах исследований, указанных в области качества;
- постоянное улучшение, обновление и поддержание в рабочем состоянии приборной базы, своевременное обеспечение оргтехникой, компьютерами, программными продуктами;
- разработка, внедрение, поддержание функционирования и постоянное совершенствование системы менеджмента качества.

Все сотрудники подразделений АО «СЗЦДМ», участвующие в оказании лабораторных и медицинских услуг, ознакомлены с руководством по качеству и следуют в своей деятельности установленной политике в области качества.

Генеральный директор  
АО «СЗЦДМ»



Санкт-Петербург  
2019

М.С.Красичкова



Северо-Западный  
ЦЕНТР ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ  
**ЛАБОРАТОРИЯ**

196158, г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 28, литер А, пом.21-Н, каб.22  
Тел./Факс: (812) 600-47-12  
www.cdmed.ru; e-mail: info@cdmed.ru  
ИНН 7813316148, КПП 781001001  
ОГРН 1057810089523

Приложение №1

## Критерии оценки выполнения задач в области качества

№ п/п	Задача	Критерии	Периодичность оценки достижения
1	Повышение исполнительской дисциплины, развитие компетенций руководителей подразделений	Доведение коэффициента исполнительской дисциплины до значения 0,9 (90%-ое исполнение всех поручений)	1 раз в месяц
2	Управление лабораторными назначениями	Формирование Стандартов лабораторного обследования АО «СЗЦДМ» по нозологиям на основании клинических рекомендаций и стандартов  Проведение внутренних выборочных проверок назначений врачей-клиницистов на соответствие стандартам и КР  Проверка и разбор жалоб пациентов с учетом требований стандартов и КР  Внедрение в результаты исследования комментария: клинические рекомендации по интерпретации результата исследования с указанием источника (научные работы, рекомендации российских и зарубежных медицинских сообществ)  Своевременный пересмотр правил преаналитики, референтных пределов с учетом обновления реagentного склада, приборной базы, информационных писем поставщиков реактивов и лабораторных услуг	75% нозологий до 2020 г.  1 раз в квартал по каждому медицинскому центру  По мере поступления  1 раз в месяц  Ежемесячный отчет
3	Внедрение электронных медицинских карт в МЦ Богатырский, МЦ Стачек	Оценка объема и качества медицинской документации, ведущейся в электронном виде, по каждому МЦ. Доведение данного показателя до 100%	1 раз в квартал
4	Повышение финансовой дисциплины корпоративных заказчиков	Выполнение менеджерами Отдела продаж напоминаний должникам о ликвидации задолженности	еженедельно
5	Автоматизация контроля условий реализации услуг корпоративным заказчиком	Отсутствие прецедентов неконтролируемой, экономически не обоснованной реализации услуг	1 раз в месяц
6	Мониторинг удовлетворенности корпоративных заказчиков качеством работы	Оценка удовлетворенности качеством работы лаборатории по методу NPS выше 8,0 у 90% клиентов	1 раз в два месяца